



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07884.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de enero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que hay un error en la factura de la línea fija con internet, está duplicado. Mensualmente recibe dos facturas una correspondiente al pack ofertado a precio fijo [REDACTED] de internet más fijo más móviles y otra factura del mismo número fijo asociado a otra dirección y a otro número de contrato como si fuera una segunda vivienda. Esto pasa desde hace años, en numerosas ocasiones pidió que le unificaran la factura y siempre le daban explicaciones de que se cobraba en dos pero al mes siguiente la unificarían, cosa que nunca sucedía. El reclamante refiere que uno de los operadores se dio cuenta de que era un error de [REDACTED] que no había desvinculado su dirección antigua del servicio de telefonía y le dijo que le devolverían el importe de todas las facturas cobradas indebidamente, pero no lo han hecho. Ha solicitado grabaciones donde se reconoce el error y en algunos casos le decían que me devolverían el dinero, en otros casos que estaba en estudio, le decían que anotaban la incidencia pero no me llamaban y al preguntar no estaba registrada.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " Por lo expuesto solicito la devolución del importe de las facturas del número fijo asociado a [REDACTED] S. Sebastián de los Reyes Madrid 28700 desde 2011 hasta abril 2023. TOTAL = 4.700 €".

En su escrito de 7 de junio de 2023 refiere: En relación a la contestación enviada por el secretario de la junta arbitral de consumo, considero que no ha sido resuelta la controversia planteada y solicito que se continúe con su tramitación para que sean respondidas cada una de mis alegaciones que han sido omitidas en este laudo arbitral. Tampoco se han adjuntado ni mi escrito de alegaciones con los documentos que aporté y que justifican mi reclamación. REITERO MI

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

RECLAMACIÓN DE 4700 EUROS por los siguientes motivos: PRIMERO No tengo que recibir dos facturas puesto que mi oferta [REDACTED] TV Inicial 2 1 es un paquete completo que incluye móviles, fijo y fibra por importe de 47,40 euros. Este es el contrato que tengo con [REDACTED] sin prestar ningún servicio adicional. SEGUNDO Llevo pagando una segunda factura del teléfono fijo de una casa en Calle [REDACTED] San Sebastián de los Reyes MADRID. Esta no es mi vivienda desde hace más de 15 años. Por tanto solicito tengan en cuenta mi reclamación y quedo a su disposición para Solicita Que se responda a cada una de las alegaciones presentadas, que se devuelva el importe de las facturas pagadas por error de la compañía correspondientes a un servicio en una vivienda que no es la mía

En su escrito de 1 de octubre de 2023 refiere: "Disconformidad total la respuesta y reitero la reclamación del importe, que se deriva de la facturación indebida de servicio de telefonía fija que se ha cobrado dos veces, el mismo número de teléfono asociado a mi telefonía móvil contratado con un precio cerrado móviles y fijo y otra factura con un contrato y dirección distinto.

En su escrito de 28 de noviembre de 2023 se ratifican en lo anterior.

La parte reclamada : comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: " En contestación a la reclamación presentada por [REDACTED] les informamos de que la mercantil [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial [REDACTED] y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

En relación a lo anterior, respecto a la facturación de la línea [REDACTED] les informamos de que dicha línea estaba asociada a un pack [REDACTED] contratado por la cliente, junto con las líneas móviles [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED].

En este sentido, les indicamos que hemos revisado la facturación emitida y no hemos observado ninguna anomalía, ya que, por un lado, se emitía la factura asociada solamente a la cuota mensual de las líneas móviles [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] incluidas en el pack [REDACTED] y por otro lado se emitía una factura para el servicio de Fibra + llamadas, asociado a la línea [REDACTED] también incluida en el pack [REDACTED] aplicándose el beneficio de tarifa Love en la cuota mensual.

A este respecto, les confirmamos que las líneas [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED] se dieron de baja en [REDACTED] por portabilidad el 15/05/2023 y la línea 911720710 se dio de baja el 12/05/2023, tras la petición realizada por la cliente.

Para finalizar, les comunicamos que, a día de hoy, el importe pendiente de pago por parte de la cliente asciende a 18,87 euros (impuestos incluidos) y corresponde a la factura rectificada de fecha 03/05/2023 (se adjunta copia de factura original y factura rectificada).

Dicho importe puede abonarse contra tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED].

En sus escritos de 27 de julio, de 18 de octubre y de 15 de noviembre de 2023 refiere: "Dña. [REDACTED] titular de las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED], solicita una devolución de 4.700 euros al no aplicarse correctamente la oferta del 27/03/2023 por recibir dos facturas por separado y cobrarse la línea fija en la dirección [REDACTED] San Sebastián de los Reyes (Madrid) cuando esa no es su vivienda desde hace más de 15 años. Tras realizar un estudio de la reclamación, les indicamos que la línea [REDACTED] está activada en el [REDACTED] - 28030 (Madrid), que es donde se ha estado prestando y usando el servicio, aunque la dirección para el envío de la factura fuera [REDACTED] - 28700 San Sebastián de los Reyes (Madrid), que era un domicilio anterior de la cliente.

En este sentido, les informamos de que la facturación de la línea [REDACTED] ha sido correcta, prestando los servicios en la dirección de la cliente [REDACTED] - 28030 (Madrid). Por otro lado, en cuanto a la oferta aceptada el 27/03/2023 con la tarifa [REDACTED] TV Inicial 2 para las líneas [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED] y un descuento de un 40% durante 12 meses, se aplicó correctamente sobre las líneas móviles, no así sobre el fijo.



Comunidad de Madrid

En cuanto a lo anterior, les notificamos que hemos calculado el importe del descuento del 40% sobre la cuota de la línea [REDACTED] desde el 27/03/2023 al 12/05/2023, fecha en la que dio de baja la línea, siendo un importe total de 18,08 euros (impuestos incluidos).

No obstante, desde el Servicio de Atención al Cliente, se han realizado varios ajustes al respecto: El 25/05/2023 se realizó un ajuste de 11,27 euros (impuestos incluidos) sobre la factura del 03/05/2023, que constaba pendiente de pago. Adjuntamos factura rectificativa generada para su comprobación.

El 23/06/2023 se realizó un ajuste de 89,01 euros impuestos incluidos (84,59 euros en relación al cargo por la baja anticipada de la línea [REDACTED] y 4,42 euros por el descuento no aplicado) ese ajuste total se aplicó sobre la factura del 03/06/2023, que constaba pendiente de pago. Adjuntamos factura rectificativa generada para su comprobación.

Y en fecha 27/07/2023 se realizó un nuevo ajuste por importe de 2,39 euros (impuestos incluidos) correspondiente al importe que falta por devolver del descuento del 40% no aplicado sobre la línea fija, el cual se aplicó sobre la factura de fecha 03/05/2023 que constaba pendiente de pago. En relación a lo anterior, les indicamos que el importe pendiente de pago por parte de la cliente, tras el ajuste realizado, asciende a 23,10 euros (impuestos incluidos) de las facturas de fecha 03/05/2023 y 03/06/2023, que se adjuntaron en la notificación.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED].

Asimismo, les confirmamos que las líneas [REDACTED] se dieron de baja el 15/05/2023 por portabilidad, habiéndose generado la cuota hasta la baja, un cargo por la baja anticipada de la línea [REDACTED] y las cuotas que faltaban por abonar de un terminal adquirido a plazos. En la notificación se adjuntó la copia del contrato para su revisión.

Por último, les recordamos que el importe pendiente de pago por parte de la cliente en relación a las líneas móviles, a día de hoy, asciende a la cantidad de 124,74 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la factura del 05/06/2023, que se adjuntaron en la notificación.

Dicho importe, puede abonarse con tarjeta de crédito o débito (Visa o 4B), llamando al teléfono [REDACTED] (desde el extranjero), en el Área de Atención al Cliente o bien realizando un ingreso en el número de cuenta de [REDACTED].

No obstante, en relación a las facturas con una antigüedad superior a 12 meses, les comunicamos que la mercantil [REDACTED] bajo el nombre de la marca comercial [REDACTED], está adherida a Arbitraje de Consumo de las Comunidades Autónomas bajo el distintivo oficial [REDACTED].

Que el ámbito material del arbitraje se limitará a las reclamaciones de los clientes o usuarios finales de [REDACTED] relativas a la prestación del servicio de telefonía móvil que desarrolla bajo el nombre comercial "[REDACTED]" y sus demás signos distintivos, con exclusión de las siguientes:

A) Aquellas reclamaciones que excedan del ámbito material anteriormente referido y aquellas cuya gestión no sea llevada a cabo por las Juntas Arbitrales Nacional y Autonómicas.

B) Aquellas reclamaciones planteadas por personas físicas que superen cuantitativamente los 3.005€ y las planteadas por personas jurídicas que superen cuantitativamente los 5000€.

C) Aquellas reclamaciones que se refieran a daños y perjuicios físicos.

D) Aquellas reclamaciones que versen sobre servicios de tarificación adicional y sobre llamadas de numeraciones especiales tales como [REDACTED] y numeración con prefijos [REDACTED].

E) Aquellas reclamaciones que versen sobre pagos en factura de [REDACTED] de servicios de terceros.

F) Aquellas solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje.

G) Aquellas solicitudes reclamaciones relativas a terminales o dispositivos que no hayan sido adquiridos mediante financiación a plazos.

H) Aquellas reclamaciones por hechos que previa o simultáneamente hubiesen sido planteadas ante la SETSI o denunciados ante Juzgados o Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas y Municipales.



Comunidad de Madrid

Que se están reclamando facturas desde hace 15 años de la línea fija. Y que dicha reclamación no puede ser resuelta a través de arbitraje, por encontrarse dentro de los supuestos de exclusión, ya que “el hecho reclamado versa sobre algunas facturas con una antigüedad superior a los 12 meses”.

Por todo ello, instamos a esta Junta Arbitral a que proceda al archivo del expediente, puesto que, atendiendo a la exclusión de la oferta de adhesión a arbitraje, no debe constituirse procedimiento arbitral. En caso de emitirse un laudo, [REDACTED] interpondrá la acción de anulación del mismo ante el Tribunal Superior de Justicia competente.

En relación a lo demás, las facturas de los últimos 12 meses, tengan por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, en relación a la reclamación presentada por [REDACTED]. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada.

Por último, solicitamos reconvencción de la deuda de 23,10 euros (impuestos incluidos) en relación a los servicios de telefonía fija y 124,74 euros (impuestos incluidos) en relación a los servicios de telefonía móvil, acordándose el pago de dichos importes que la cliente debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º según la documentación aportada por el reclamante hay dos facturas con el mismo titular y dos direcciones distintas y cobro por separado del fijo y los móviles.

2º La mercantil refiere que son domicilios distintos, pero es el mismo servicio, no aportando documento alguno que lo justifique

3º La mercantil tiene como exclusion de oferta para la adhesion a esta junta arbitral: “solicitudes de arbitraje que se refieran a facturas emitidas o hechos reclamados con una antigüedad superior a los 12 meses, computándose desde el plazo de la solicitud de arbitraje” no pudiendo dar importes que superen dicho periodo.

4º En la factura aportada por la Mercanti, existe la adquisición de un terminal sin que conste su abono por la reclamante antes de dares de baja de la compañía.

	Cantidad	Periodo	Importe
Compra de dispositivos a plazos			
☐ Línea móvil	Cancelación venta a plazos [REDACTED]		97,5800
	Pendiente 0 plazos		
	Total		97,5800
Subtotal			97,5800
Total a pagar (€)			124,7400

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y quedando acreditado por la documentación aportada por la reclamante q le están cobrando dos veces por el mismo servicio y excediendo de la oferta suscrita.

Por ello y según la exclusión de oferta, debe la mercantil devolver el importe cobrado de más de las últimos 12 meses con respecto al teléfono fijo abonado en facturas separada y a contar desde la fecha de solicitud de arbitraje, la cual fue en mayo de 2023. Dicho importe asciende a 291,12 € (7 meses 20,15 €= 141,05 € y 5 meses 30,14 €= 150,07 €).

Se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la mercantil con respecto a la cuota restante del dispositivo abonado y el consumo de la última factura antes de la baja de la ARBCRS32



Comunidad de Madrid

reclamante y que asciende a 124,74 € (27,16 € de consumo y 97,58 € del terminal, la cual el reclamante debe proceder a su abono.

Por ello y debido a que ambas partes tienen pagos que realizar, se proceda a descontar de la deuda de la mercantil la parte de la reclamante y quedando un saldo a favor de esta última de 166,38 €

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 24 de enero de 2024

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL